

DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Derecho "A"

Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.

Derecho "B"

A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.

Derecho "C"

A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen.



Derecho "D"

A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.

Derecho "E"

Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes.

A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.



Derecho "G"

Derecho "H"

A efectuar consultas, peticiones y solicitudes

Otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias

Además de los Derechos descritos y establecidos en el Artículo 74 de la Ley de Servicios Financieros, los consumidores financieros tienen derecho a:

Derecho "A"

Derecho "B"

Derecho "C"

Derecho "D"

Recibir educación financiera..

Ser informado sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos

Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas que le posibiliten la toma de decisiones.

Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles



PERO TAMBIEN TENEMOS QUE CUMPLIR CON NUESTRAS OBLIGACIONES”

OBLIGACION “A”

Cerciorarse Que la Entidad de Intermediación Financiera se encuentre autorizada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.

OBLIGACION “B”

Conocer y entender Los Contratos que se van a firmar..

OBLIGACION “C”

Informarse Sobre los productos y servicios con los cuales está interesado en adquirir o emplear, conociendo sus derechos obligaciones, costos, exclusiones y restricciones.



OBLIGACION “D”

OBLIGACION “E”

OBLIGACION “F”

Suministrar Información cierta, suficiente y oportuna a las Entidades de Intermediación Financiera en el momento de actualizar y solicitar un producto o servicio.

Las instrucciones y recomendaciones que imparta la Entidad de Intermediación Financiera sobre el manejo de productos o servicios financieros..

Cumplir con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto



OBLIGACION "G"

OBLIGACION "H"

OBLIGACION "I"

No utilizar los productos de manera inadecuada.

No olvidar leer todos los contratos de los productos que adquirimos ya que ellos contienen cláusulas de obligaciones que adquirimos con nuestra Cooperativa.

Conocer ante quiénes y cómo se puede presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos